Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2014–2015

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1010

Vragen van het lid **Van Helvert** (CDA) aan de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu over *de berichten «NS-personeel Den Haag dreigt met staking», «Minder treinen van en naar Schiphol» en «Minder treinen rond Den Haag door extra overleg NS-personeel»* (ingezonden 4 december 2014).

Antwoord van Staatssecretaris **Mansveld** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 13 januari 2015)

Vraag 1
Heeft u kennisgenomen van de berichten «NS-personeel Den Haag dreigt met staking»[1], «Minder treinen van en naar Schiphol»[2] en «Minder treinen rond Den Haag door extra overleg NS-personeel»?[3]

Antwoord 1
Ja.

Vraag 2
Heeft u kennisgenomen van het zestiental storingen in het treinverkeer op 2 december 2014?[4]

Antwoord 2
Naar aanleiding van deze vraag heb ik geconstateerd dat er op de website rijdendetreinen.nl voor 2 december 2014 achttien storingen staan vermeld.

Vraag 3
Was er op dinsdagochtend 2 december 2014 naar uw mening nu sprake van een werkoverleg, een staking, een werkonderbreking of een storing? Waarom zijn in de richting van reizigers verschillende termen gebruikt, waaronder het feitelijk onjuiste «storing»?

---

1 http://www.rtlnieuws.nl/nieuws/binnenland/ns-personeel-den-haag-dreigt-met-staking
2 http://www.nu.nl/binnenland/3941051/minder-treinen-van-en-schiphol-stroomstoring.html
3 http://www.nu.nl/binnenland/3942542/minder-treinen-rond-haag-extra-overleg-ns-personeel.html
4 www.rijdendetreinen.nl

ah-tk-20142015-1010
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2015

Antwoord 3
NS heeft mij desgevraagd gemeld dat rijdend NS-personeel van de vestiging in Den Haag om 04:00 uur in de ochtend van 2 december 2014 een werkoverleg heeft georganiseerd over zaken die onder het personeel leven. Op voorhand was niet duidelijk hoe lang het overleg zou duren en hoeveel NS-medewerkers aanwezig zouden zijn. Er was geen werkonderbreking of staking aangekondigd. Uiteindelijk duurde het overleg van 04:00 uur tot ca. 06.30 uur (vlak voor het begin van de ochtendspits) en waren naar schatting ca. 150 medewerkers aanwezig. Feitelijk betekende dit een werkonderbreking waardoor het treinverkeer rond Den Haag ook in de ochtendspits werd geraakt. Vanaf 06.30 uur kwam het treinverkeer weer op gang en vanaf ca. 11:00 uur reed alles weer volgens dienstregeling.
In de pers, op stations en in treinen heeft NS de ochtend van 2 december uitgebreid gecommuniceerd met als doel reizigers te informeren over de uitval van treinen van en naar Den Haag. Daarbij kunnen ook termen gebruikt zijn als «gebrek aan personeel» en «gebrek aan materieel» afhankelijk van de situatie die zich ter plaatse voordeed door de werkonderbreking.
Een complicerende factor was een storing in de nacht van 1 op 2 december met het bedieningssysteem van de verkeersleiding in Rotterdam. Hierdoor is een deel van het materieel aan het eind van de dienst niet op de gepande locatie terechtgekomen en ontstond op 2 december op sommige plaatsen in Randstad Zuid een materieeltekort in de ochtendspits. Daarom kan in de reisinformatie ook de term storing gebruikt zijn.

Vraag 4
Is u bekend hoeveel reizigers nadeel hebben ondervonden van de actie van de werknemers van NS?

Antwoord 4
Het staat vast dat het treinverkeer van en naar Den Haag dinsdagochtend last heeft gehad van het werkoverleg. NS stelt dat het moeilijk is om nauwkeurig vast te stellen hoeveel reizigers vertraging hebben opgelopen. Op basis van prognosecijfers in de uitgevallen treinseries schat NS in dat circa 40.000 reizigers hierdoor last hebben gehad van een vertraging.

Vraag 5
Kunt u van de zestien storingen op 2 december 2014 zoals gemeld door de NS de oorzaken aangeven, alsmede de duiding die het personeel daaraan gegeven heeft of daaraan heeft moeten geven?

Antwoord 5
Het totaal aantal infrastoringen gemeten door ProRail (28) ligt hoger dan het aantal dat te zien is op rijdendetreinen.nl (18). Dat komt volgens ProRail doordat de cijfers van rijdendetreinen.nl en die van ProRail van karakter verschillen en niet één op één vergeleken kunnen worden. ProRail meet alle storingen op het spoor: zowel storingen die wel impact hebben op de treindienst als storingen die dat niet of zeer beperkt hebben en dus niet leiden tot actieve reisinformatie door de NS.
De makers van de website rijdendeteinen.nl maken uitsluitend gebruik van reisinformatie-gegevens van NS over storingen die impact hebben op de treindienst. Op die manier worden sommige storingen meermalen meegeteld indien ze tot meerdere reisinformatie meldingen leiden.
NS meldt dat diverse treindiensten op 2 december zijn verstoord als gevolg van het uitgelopen werkoverleg in de regio Den Haag, een storing van het bedieningssysteem van de verkeersleiding rond Rotterdam, technische gebreken aan treinen (bijv. een defecte trein op het traject Tilburg-Den Bosch) en infrabeperkingen (bijv. defect aan het spoor Zwolle-Kampen).
De precieze duur en impact van een storing is niet altijd onmiddellijk bekend. Hierdoor kan het voorkomen dat NS personeel niet meteen de juiste duiding en informatie aan reizigers kan geven. Hoewel het NS-personeel reizigers van goede reisinformatie en concrete handelingsperspectieven probeert te voorzien is niet met zekerheid te bepalen welke duiding het NS-personeel heeft gegeven aan de verschillende storingen op 2 december.

Vraag 6
Welke andere oorzaken van ontevredenheid zijn tijdens het overleg van dinsdag 2 december om 04.00 uur benoemd dan werkdruk, korte keertijden voor personeel, reservecapaciteit en agressie in de trein? Op welke manier bent u betrokken bij het conflict?

Antwoord 6
Ik heb geen formele rol of betrokkenheid bij de contacten tussen werkgevers en werknemers, ook niet bij NS.
Desgevraagd meldt NS mij dat een afvaardiging van de directie van NS Reizigers op 2 december naar het overleg is gegaan en heeft gereageerd op de diverse zorgen. De gesprekken met het personeel gingen over een breed scala aan onderwerpen: naast de in de vraag genoemde bijvoorbeeld ook het aantal gewijzigde personeelsdiensten, onlogische diensten, te zware diensten, tussentijdse bijsturing, reiniging treinen, hulpmiddelen voor NS-personeel, cursussen, spoorwegveiligheid en werkomstandigheden.

Vraag 7
Hoe gaat u samen met NS en ProRail de stressbestendigheid (vertragingen bij stakingen, sein- en wisselstoringen, ijzel, bladeren, sneeuw et cetera) van het spoorwegennet verbeteren?

Antwoord 7
In zijn algemeenheid presteert het spoor in Nederland goed, met een relatief hoge betrouwbaarheid en punctualiteit, zeker ook gelet op de hoge frequentie waarin het treinverkeer in Nederland plaatsvindt.
De nieuwe beheer- en vervoerconcessie bevatten diverse voorschriften en programma's om de robuustheid, flexibiliteit en capaciteit te vergroten.
ProRail en NS werken, o.a. met het programma *Beter en Meer*, hard aan het verbeteren van de robuustheid en de betrouwbaarheid van het spoor. Er loopt in dat kader een aantal deelprogramma's en maatregelen om het aantal en de gevolgen van verstoringen te verminderen, bijvoorbeeld: (1) be- en bijsturing van de toekomst, (2) terugdringen van de spreiding in de uitvoering, (3) verhogen betrouwbaarheid materieel en (4) verhogen betrouwbaarheid infrastructuur. In het vervoerplan en beheerplan 2015 wordt dit nader toegelicht.

Vraag 8
Wat gaat u doen om het toenemende aantal storingen van de afgelopen jaren te keren?[5]

Antwoord 8
Uit de cijfers van ProRail blijkt geen toename van het aantal infrastoringen. Volgens deze cijfers is het totaal aantal infrastoringen dat impact heeft op de treindienst de afgelopen vijf jaar niet gestegen, maar ook niet gedaald. Wel is het aantal storingen veroorzaakt door techniek, zoals sein- en wisselstoringen, fors gedaald. Daar staat tegenover dat het aantal verstoringen veroorzaakt door derden (onder andere spoorlopers en aanrijdingen met een persoon) is toegenomen.
Op haar beurt werkt NS onder andere aan het betrouwbaarder maken van het spoorvervoer door het terugdringen van het aantal materieelstoringen.
Zie verder ook het antwoord op de vragen 5 en 7, alsmede de antwoorden op eerdere vragen van het lid De Boer (Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2013–2014, 1739).

Vraag 9
Deelt u de mening dat het missen van vliegtuigen, het niet kunnen werken in overvolle treinen en het te laat op het werk komen door storingen en vertragingen veel maatschappelijke kosten met zich meebrengt? Kunt u een inschatting geven van de maatschappelijke schade die deze omstandigheden in 2014 veroorzaakt hebben?

---

[5] www.rijdendetreinen.nl

Antwoord 9
Ja, vertragingen en verstoringen in diverse mobiliteitssystemen (weg, luchtvaart, openbaar vervoer) veroorzaken maatschappelijke kosten. Ze zijn bovendien voor iedere getroffen reiziger buitengewoon vervelend.
Exacte cijfers over maatschappelijke schade door vertragingen, aanrijdingen, storingen op het spoor zijn niet bekend. Ik beschik niet over cijfers over de omvang van die kosten in 2014 of over gegevens om daarvan een verantwoorde inschatting te maken.

Vraag 10
Deelt u de mening dat naast de reiziger ook het hardwerkende personeel, dat steeds meer ontevreden klanten te woord moet staan, de dupe is van het groeiend aantal storingen?

Antwoord 10
Er lijkt geen sprake te zijn van een groeiend aantal infrastoringen (zie het antwoord op vraag 8).
Elke storing is vervelend voor de getroffen reizigers, maar storingen zijn nooit helemaal te voorkomen. Juist in verstoorde situaties hebben reizigers behoefte aan informatie en hulp en het hoort bij de taak van het rijdend personeel om hun klanten dan zo goed mogelijke service te geven. Dat zou men niet als vervelend moeten ervaren, maar als een uitdaging: hoe beter de klanten geholpen worden, hoe minder ontevreden ze zullen zijn.
Dit neemt niet weg dat storingen ook voor het rijdend personeel vervelend kunnen zijn, bijvoorbeeld doordat hun dienstrooster niet meer klopt en ze soms langer moeten werken voordat ze aankomen op het station waar hun dienst eindigt.